



### **Förklaringar till varför det ibland inte varje dygn finns mätarställningar på Energiinfo.**

Götene Elförening strävar alltid efter att ge sina kunder bästa möjliga service. Vi erbjuder alla våra nätkunder att logga in på webbtjänsten Energiinfo för att kunna se sin elförbrukning år för år, månad för månad och dygn för dygn. Energiinfo ska ses som en extra service till våra nätkunder. Tjänsten är kostnadsfri.

Vi följer all den lagstiftning vi som finns när det gäller mätvärdesinsamling. Vi är som nätägare skyldiga att leverera ett avläst värde på samtliga mätare inom vårt nätområde varje månadsskifte, om vi inte har synnerliga skäl för att inte kunna leverera en avläsning. Detta avlästa värde ligger sedan till grund för vår elnätsfakturerings samt elhandlarens fakturerings.

Vi har full förståelse för att våra kunder gärna vill ha alla mätarställningar varje enskilt dygn redovisat på webben. Detta är dock inte möjligt till en rimlig kostnad alla gånger.

Det finns en rad störningsfaktorer i insamlingen av mätvärden. Detta beror inte på att systemen i sig är dåliga, det beror på en rad yttre faktorer.

Vi samlar in mätvärden via elnätskommunikation till koncentratorer som vi sedan har GPRS-kommunikation med (via mobiltelefonnätet). De insamlade värdena kvalitetssäkras därefter i vårt system och skickas sedan till vår webbmodul Energiinfo.

Elnätskommunikation kan störas på grund av störningsbrus i elnätet orsakat av konsumenternas elinstallationer och apparater. Det är inte alla dygn som ett mätvärde lyckas ta sig från din mätare och till koncentratorn.

Från koncentratorn skall sedan mätvärdet transporteras via mobiltelefonnätet. När mobiltelefonnätet har störningar innebär det att vi därför kan ha svårt att få kontakt med koncentratorn alla dygn.

När mätvärdet samlats in kvalitetssäkras det och skickas sedan till Energiinfo där du som kund kan ta del av det.

Vänliga hälsningar

Götene Elförening  
Kundtjänst